

# Stres kod profesionalnih vatrogasaca – istraživanje na djelatnicima Javne vatrogasne postrojbe Grada Zagreba

## *Stress in professional firefighters – research on employees in the City of Zagreb public fire brigade*

mag.psih.Mia Pavlić

### SAŽETAK

Cilj istraživanja bio je ispitati izvore stresa i zadovoljstva na poslu profesionalnih vatrogasaca zaposlenih u Javnoj vatrogasnoj postrojbi Grada Zagreba kao i izraženost posttraumatskih stresnih reakcija i načine suočavanja sa stresom. Obuhvaćeno je pet vatrogasnih postaja i ukupno 240 sudionika. Utvrđeno je da prisutnost djece, kao unesrećenih u vatrogasnim intervencijama, predstavlja najjači izvor stresa dok se kao glavni izvor zadovoljstva odnosi na mogućnost pomaganja ljudima. Ukupan udio sudionika koji je zadovoljio kriterije za PTSP iznosi 8.4%. Sudionici najčešće odabiru strategije suočavanja usmjerene na problem dok se podrška obitelji i kolega ističu kao najznačajnije u nošenju sa stresom. Rezultati provedenog istraživanja upućuju na potrebu uvođenja psihološke podrške nakon zahtjevnijih vatrogasnih intervencija.

Ključne riječi: stres, PTSP, vatrogasci

### Summary

*The aim of this research was to investigate the sources of stress and satisfaction with work in professional firefighters employed in the City of Zagreb public fire brigade, as well as post-traumatic stress reactions and the coping strategies. Five fire-departments with total of 240 male participants were included in research. It was determined that involvement of children victims in fire interventions represents strongest source of stress while possibility of helping people represents major cause of satisfaction. The total number of participants who fulfilled the criteria for PTSD reached 8.4%. Most often, the participants preferred problem oriented coping strategies, while the support of family and colleagues was emphasized as the most important in coping with stress. Obtained results point out to the necessity for psychological support after major firefighting interventions.*

*Key words: stress, PTSD, firefighters*

## UVOD

### *Introduction*

Posao žurnih službi odlikuje se specifičnim radnim zadacima koji se značajno razlikuju od ostalih poslova. Svakodnevica ovih djelatnika ispunjena je mnoštvom stresnih situacija koje nekada poprimaju karakteristike traumatskih događaja. Stres na brojne načine može utjecati na psihičko i tjelesno zdravlje pojedinca, a kada postane sastavnim dijelom života, može značajno ometati njegovo funkcioniranje u različitim područjima. Definiramo ga kao sklop emocionalnih, tjelesnih (fizioloških) i/ili ponašajnih reakcija do kojih dolazi kad neki događaj procijenimo opasnim i/ili uznemirujućim (Arambašić, 1996). Ovdje se ističe subjektivna procjena situacije u kojoj se osoba nalazi i koja se ne mora podudarati s onime što se objektivno događa. Obuhvaća procjenu važnosti i značenja događaja te izbor načina suočavanja sa stresnom situacijom koji najbolje odgovara onome što se zbiva u okolini (Arambašić, 2003). Stres ovisi o osobinama pojedinca koji se nalazi u stresnoj situaciji kao i o karakteristikama te situacije. Osobine pojedinca određuju što je važno za njegovu dobrobit u određenoj situaciji, oblikuju razumijevanje osobe o samom događaju što, potom, utječe na način na koji će se osoba nositi sa stresnom situacijom. Psihološke i tjelesne reakcije na stresni događaj ovise o tome kako ga je osoba procijenila, ali i o tome što ona čini u tom periodu kako bi ga savladala ili lakše podnijela. Načine suočavanja sa stresnom situacijom osoba svjesno odabire ovisno o okolnostima u kojima se nalazi kao i o tome što ona inače čini da bi smanjila doživljaj stresa. Pojedine strategije suočavanja se ne procjenjuju kao univerzalno dobre ili loše, već koliko su primjerene određenoj situaciji (Amirkhan i Auyeung, 2007). U kratkotrajnim stresnim situacijama nastaju nagle tjelesne reakcije koje osobu pripremaju za suočavanje sa stresnom situacijom i koje se ubrzo nakon prestanka opasnosti smiruju. No, djelovanjem kroničnih stresora, inače kratkotrajne promjene, mogu značajno narušiti psihičko i tjelesno zdravlje pojedinca (Davidson i Neale, 1999). Brojna su istraživanja potvrdila postojanje povezanosti stresa i različitih zdravstvenih ishoda. Primjerice, Hudek-Knežević i Kardum (2005) navode da je psihosocijalni stres rizičan faktor za kardiovaskularne bolesti i kod inače zdravih ljudi te da je utvrđena jasna povezanost istog s bolestima vezanim uz funkciju imunološkog sustava, poput povećane podložnosti infekcijama respiratornog trakta, razvoja HIV-a, autoimunih bolesti, astme i karcinoma. Lista psihičkih i tjelesnih stanja mnogo je duža od prethodne te, zapravo, ne postoji stanje koje je u potpunosti imuno na stresne doživljaje.

Gotovo da ne postoji zanimanje koje je u potpunosti oslobođeno rizika po psihičko ili tjelesno zdravlje, bilo izravno kao posljedica obavljanja određenog posla, ili posredno putem stresnih doživljaja koje oni izazivaju. Ipak, moguće ih je razli-

kovati s obzirom na prosječni stupanj intenziteta stresa kojeg doživljavaju osobe koje se aktivno bave određenim zanimanjem. Djelatnici žurnih službi, među kojima se nalaze i vatrogasci, učestalo izvještavaju o širokom rasponu simptoma za koje se smatra da su, između ostalog, posljedica doživljavanja jakog stresa. Oni se gotovo svakodnevno suočavaju sa situacijama koje uključuju teško ozlijeđene osobe, unakažena mrtva tijela, nepredvidljive i po život opasne okolnosti, uništenu imovinu i dr. Djelovanje vatrogasaca na mjestu intervencije uvijek je iznimno hitno, a ponekad nedostatak vremena ima poražavajuće posljedice po žrtve koje nisu uspjele biti spašene. To dovodi do osjećaja bespomoćnosti, krivnje, ljutnje, tuge ili srama. Zbog takvih i sličnih okolnosti posao vatrogasca može se smatrati jednim od najstresnijih poslova današnjice. Postoji slab interes nadležnih za psihičko zdravlje vatrogasaca i nedostatak istraživanja na tu temu. S obzirom na to, svrha istraživanja koje će biti prezentirano u nastavku teksta bila je ispitati koje karakteristike vatrogasnog posla izazivaju doživljaje stresa i zadovoljstva, kako one utječu na psihičko zdravlje vatrogasaca te kako se oni suočavaju sa stresom.

## MATERIJAL I METODE *Materials and methods*

Sudionici ovog istraživanja bili su profesionalni vatrogasci zaposleni u Javnoj vatrogasnoj postrojbi Grada Zagreba (N=240). Na temelju polustrukturiranih intervjua s četvoricom vatrogaca sastavljena su dva upitnika, odnosno Upitnik izvora stresa na poslu i Upitnik izvora zadovoljstva na poslu. Njima su pridodani još i Upitnik demografskih podataka, Lista označavanja posttraumatskih stresnih reakcija – verzija za civile (PCL-C, Weathers et al., 1993) te Upitnik suočavanja sa stresom (COPE, Carver et al., 1989; prilagođena verzija, Hudek-Knežević i Kardum, 1993). Ispitivanje je provedeno grupno u prostorima vatrogasnih postaja tijekom veljače 2012. godine.

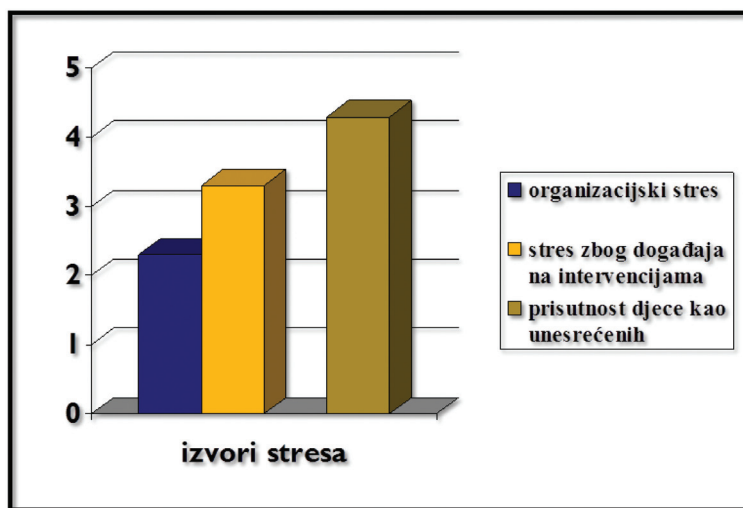
## REZULTATI I RASPRAVA

### *Results and discussion*

Prosječan broj godina staža na ovom radnom mjestu iznosi  $M=15.1$  ( $SD=7.35$ , raspon od 4 do 38 godina). Većina vatrogasaca je završila srednju školu (91.2%) i trenutno je u braku (72.5%). Oko polovica ih je sudjelovala u Domovinskom ratu (51.3%), dok je tek nekolicina potražila psihološku stručnu pomoć (2.5%), a gotovo svi su imali kontakt s lakše (99.6%) i teško (98.7%) ozlijeđenima te mrtvima (99.2%).

Rezultati pokazuju da se aspekti posla koji su rezultat zbivanja na vatrogasnim intervencijama procjenjuju većim izvorima stresa u usporedbi s organizacijskim aspektima posla i uvjetima rada (slika 1). Općenito su naj-

stresnijima procijenjene situacije koje uključuju ljudske žrtve, a prisutnost djece kao unesrećenih se nalazi na samom vrhu po stupnju stresnosti. Uobičajen pogled na djecu naglašava njihovu nevinost i bezazlenost te slabiju sposobnost samozaštite (Dyregrov, 1995). Time raste odgovornost osobe koja dolazi u pomoć, povećava se njezin osobni angažman, briga za vlastitu sigurnost se stavlja u drugi plan, a u slučaju neuspjeha se javlja intenzivan osjećaj krivnje. Uobičajene tehnike suočavanja, poput univerzalno korištenog (crnog) humora u zanimanjima koja se bave spašavanjem, u ovim situacijama nisu efikasne (Dyregrov, 1995). Također, ljudi su na različite načine povezani s djecom, bilo da su sami roditelji, ili se radi o djeci njihovih rođaka, prijatelja, poznanika, pa stoga vrlo lako mogu zamisliti da se na mjestu žrtve moglo naći jedno od te djece. Zbog navedenih razloga, rad s traumatiziranom djecom može dovesti do intenzivnih emocionalnih reakcija i trajnih promjena u svjetonazoru osobe što može značajno otežati funkcioniranje osobe u svakodnevnom životu (Dyregrov, 1995).

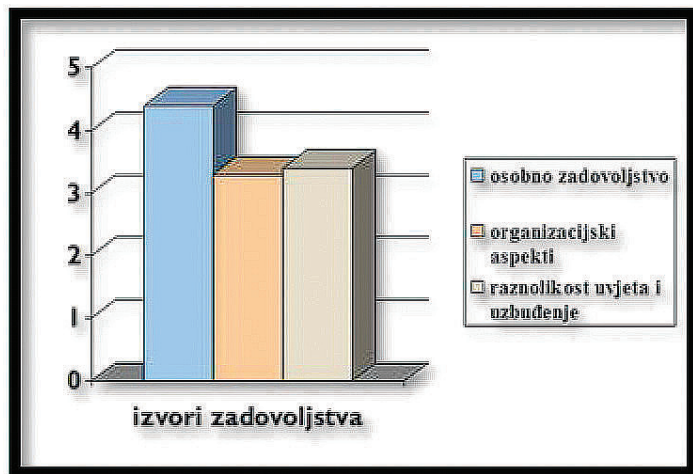


*Slika 1. Stupanj stresnosti pojedinih aspekata vatrogasnog posla*

*Figure 1 Degree of stressfulness of certain aspects of the firefighting job*

Aspekti posla koji su procijenjeni najvećim izvorima zadovoljstva odnose se na uspješno provedene intervencije u kojima su ljudski životi spašeni te je izražena zahvalnost od strane žrtava. Vidljiva je i važnost interpersonalnih odnosa među samim zaposlenicima gdje su druženje s kolegama i osjećaj zajedništva procijenjeni velikim izvorima zadovoljstva. Spomenute karakteristike posla pripadaju kategoriji osobnog zadovoljstva čiju usporedbu sa zadovoljstvom organizacijskim aspektima možemo vidjeti na slici 2. Organizacijska kultura vatrogasne službe iznimno cijeni grupnu koheziju i solidarnost zbog ap-

solutne nužnosti oslanjanja na kolege u krajnje opasnim situacijama (McLeod, 2002). Glavna motivacijska snaga za obavljanje ovog posla proizlazi iz želje za pomaganjem koja bi mogla biti, barem djelomično, objašnjena osobnim karakteristikama vatrogasaca kao grupe.



**Slika 2. Stupanj zadovoljstva pojedinim aspektima vatrogasnog posla**

**Figure 2 Degree of satisfaction with certain aspects of firefighting job**

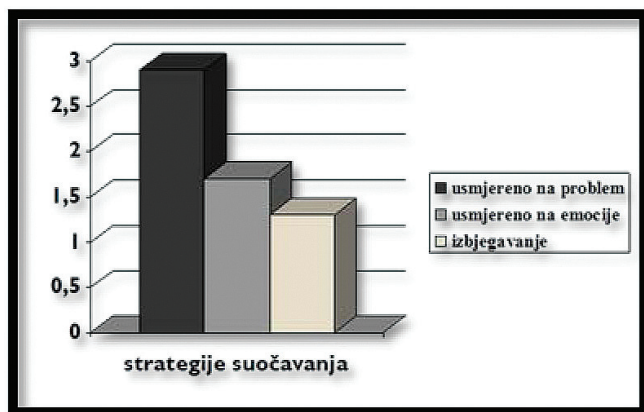
Za djelatnike žurnih službi rad u kriznim situacijama uobičajen je dio posla te su oni pripremljeni i uvježbani za djelotvorno ponašanje u takvim situacijama. Ipak, radi se o običnim ljudima koji nisu imuni na patnju i stradanja drugih te koji posjeduju uobičajene strategije suočavanja (Mitchell, 1983; u Ajduković, 2000). Široki raspon emocionalnih, misaonih, tjelesnih i ponašajnih reakcija na traumatske događaje mogu se smatrati razumljivim ili normalnim reakcijama na nenormalne okolnosti što, naravno, ne znači da su one ugodne ili da će proći same od sebe. No, kada one po svom trajanju, intenzitetu ili opsegu prijeđu određenu mjeru govori se o patološkom obliku reakcija na traumu, odnosno o posttraumatskom stresnom poremećaju (Arambašić, 1996). Općenito se smatra da je učestalost PTSP-a u općoj populaciji manja od 1% (Brady, 1997; u Folnegović-Šmalc, 2000), a u našem istraživanju je dobiveno da se 8.4% vatrogasaca nalazi u visokom riziku od pojave istog. Postoje opravdani razlozi za sumnju da je realno stanje drugačije i to u smjeru veće prisutnosti posttraumatske simptomatologije. Neadekvatni uvjeti popunjavanja upitnika nisu omogućili potpunu anonimnost što je moglo dovesti do smanjene pouzdanosti dobivenih rezultata. Organizacijska struktura vatrogasne službe vrši na pojedince pritisak da sakriju ili nijeću emocionalnu nelagodu što bi moglo dovesti do niže razine stresa iskazane na upitnicima samoprocjene od strane sudionika

(McLeod, 2002). Vatrogasci su u sklopu svog posla izloženi redovitim liječničkim pregledima u kojima moraju zadovoljiti određene kriterije psihofizičkog zdravlja jer u suprotnom dobivaju zabranu na obavljanje svih ili određenih radnih zadataka vatrogasnog posla. Povećana je motivacija za laganjem na pojedinim testovima, upitnicima ili intervjuima koja proizlazi, između ostalog, iz bojazni za sigurnost vlastitog radnog mjesta. Time se stječe navika prikazivanja nerealne situacije u smjeru umanjivanja ili negiranja postojećih teškoća. U cijelom društvu izražavanje osjećaja smatra se slabošću što se izjednačava s profesionalnom nesposobnošću, a situaciju dodatno otežava uvjerenje samih pomagača da trebaju moći podnijeti svaki događaj na svom poslu. To uvjerenje da su „stvarni profesionalci emocionalno neranjivi“ jest, naravno, samo mit (Ajduković, 2000, str. 55). Stresori vezani uz vatrogasni posao su vrlo specifični, češći, intenzivniji, te možemo reći da su njegov sastavni dio. Imajući na umu da se vatrogasci ne razlikuju toliko značajno od drugih ljudi da bi postali imuni na stresore s kojima se suočavaju, zaista ne treba čuditi da mnogi od njih doživljavaju teškoće u nošenju sa svojim poslom.

Načini suočavanja sa stresom povezani su sa snalaženjem u stresnim situacijama te mogu mijenjati njihov utjecaj na čovjekovo tjelesno i psihičko zdravlje. Uobičajena podjela načina suočavanja opisuje tri stila suočavanja: problemu usmjereno suočavanje, emocijama usmjereno suočavanje i suočavanje izbjegavanjem (Hudek-Knežević i Kardum, 2005). Kod naših sudionika suočavanje usmjereno na problem ističe se kao često korištena strategija dok se suočavanje usmjereno na emocije koristi tek ponekad, a izbjegavanje rijetko (slika 3). Učestalo korištenje problemu usmjerenog suočavanja kod vatrogasaca je očekivano i adaptivno za bolje snalaženje u vatrogasnom poslu. Snažna emocionalna stanja mogu opteretiti mentalni kapacitet što može omesti donošenje odluka o daljnjim akcijama te sveukupno radno funkcioniranje. U ovom poslu je specifično da pogrešne procjene vatrogasaca mogu rezultirati ugrožavanjem vlastitog i tuđeg života kao i materijalnom štetom te je njihova pribranost i sposobnost usmjeravanja na problem od neizmjerne važnosti. To ne znači da strategije poput izražavanja emocija, njihovog potiskivanja ili traženja emocionalne podrške od drugih ljudi vatrogasci ne bi trebali koristiti. Naprotiv, takva ponašanja mogu biti od velike koristi kada su suočeni sa situacijama bez mogućnosti djelovanja na problem, a koje su rezultirale zastrašujućim posljedicama. Kada je riječ o izbjegavanju kao strategiji suočavanja, vidljiva je njezina značajna povezanost s izraženosti posttraumatskih stresnih reakcija. Dakle, vatrogasci koji su u većoj mjeri koristili izbjegavanje kao strategiju suočavanja imali su i izraženije posttraumatske stresne reakcije. Ova strategija obuhvaća pokušaje nerazmišlja-



nja o problemu, usmjeravanja na druge aktivnosti te ne priznavanje postojanja samog problema. Uz pretpostavku da se problemi vrlo rijetko rješavaju sami od sebe, oni su dulje prisutni te se mogu dodatno zakomplicirati i imati štetnije posljedice po dobrobit pojedinca (Nydegger et al, 2011).

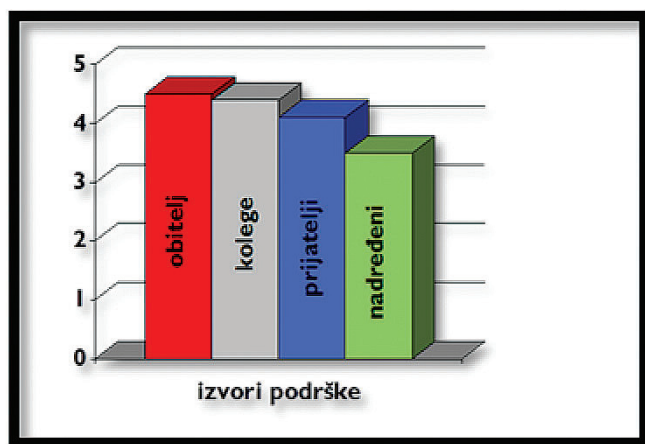


**Slika 3. Učestalost korištenja pojedinih strategija suočavanja sa stresom**

**Figure 3 Frequency of use of certain coping strategies**

Jedno od ponašanja čiji je cilj suočavanje sa stresnim situacijama je traženje podrške od drugih ljudi. Sudionici u našem istraživanju su u potpunosti zadovoljni podrškom obitelji, koju slijede podrška kolega i prijatelja te na kraju podrška nadređenih. Smatra se da je percipirana socijalna podrška povezana sa zdravljem i kvalitetom života te da su ljudi koji percipiraju nedostatak podrške manje otporni na stres (Bonanno et al, 2007). Kako su vatrogascima stresne situacije sastavni dio posla, važno je istražiti dobivenu podršku te osigurati njezinu dostupnost od strane vatrogastva kao organizacije. Takvi preventivni postupci imaju zaštitnu ulogu i mogu ublažiti negativan utjecaj stresnih situacija te poboljšati kvalitetu radnog funkcioniranja. Na slici 4 vidljivo je da su sudionici u našem istraživanju najmanje zadovoljni podrškom od strane nadređenih. Stupanj iskazanog zadovoljstva sam po sebi nije toliko nizak te nije prešao u kategoriju nezadovoljstva. No, ističe se velika varijabilnost u odgovorima koja upućuje na značajno neslaganje sudionika s obzirom na procjene zadovoljstva dobivenom podrškom. Zbog različitih nadređenih koje imaju pojedini sudionici te uzimajući u obzir neizbježne razlike među njima, dobiveni rezultati nisu odveć iznenađujući. Ipak, snižene procjene zadovoljstva količinom dobivene podrške od strane nadređenih jesu dovoljan indikator potrebe za poboljšanjem u tom području. Zadovoljstvo podrškom

nadređenih povezano je s procjenama stresnosti i zadovoljstva vatrogasnim poslom. Što su vatrogasci bili zadovoljniji podrškom nadređenih, to su organizacijske aspekte procjenjivali manjim izvorima stresa i iskazivali veće ukupno zadovoljstvo svojim poslom. S druge strane, zadovoljstvo podrškom obitelji je povezano s posttraumatskim stresnim reakcijama te su vatrogasci koji su bili zadovoljniji podrškom obitelji imali manje izražene posttraumatske stresne reakcije.



**Slika 4. Stupanj zadovoljstva količinom dobivene podrške**

*Figure 4 Degree of satisfaction with the amount of obtained support*

Većina sudionika smatra da posao utječe na njihovo psihičko zdravlje (72%) i procjenjuje mogući razgovor s psihologom korisnim (60.1%) što bi moglo biti rezultat postojanja određenih poteškoća zbog obavljanja ovog posla. Analiza rezultata pokazuje da vatrogasci koji smatraju da posao utječe na njihovo psihičko zdravlje i koji procjenjuju mogući razgovor s psihologom korisnim imaju izraženije posttraumatske stresne reakcije i povezuju pojedine aspekte posla s većim stupnjevima stresnosti. Moguće je da su osobe koje osjećaju posljedice nošenja sa zahtjevima ovog posla više osvijestile njegov utjecaj na vlastito psihičko zdravlje u odnosu na one kod kojih nije došlo do zamjetnih promjena. U takvim trenucima ljudi često počinju razmišljati o mogućim načinima pomoću kojih bi ublažili ili uklonili prisutne teškoće te mogu biti spremniji za prihvaćanje podrške od drugih ljudi.

## **ZAKLJUČAK** **Conclusion**

Ovim istraživanjem smo identificirali izvore stresa i zadovoljstva kod profesionalnih vatrogasaca zaposlenih u Javnoj vatrogasnoj postrojbici Grada Zagreba te provjerili kako taj posao utječe na izraženost posttraumatskih stresnih reakcija. Neke od aspekata vatrogasnog posla, poput čestog kontakta sa žrtvama na intervencijama, ne možemo mijenjati i oni će zasigurno ostaviti trag na vatrogasce. Iz tog razloga, a s ciljem što djelotvor-



nijeg radnog funkcioniranja, potrebno je djelovati na one aspekte vatrogasnog posla koji su podložni promjeni. Vatrogasci se nekad teško nose s događajima kojima su svjedočili u intervencijama uslijed kojih često proživljavaju neugodne emocije poput bespomoćnosti ili krivnje. Upravo djelovanjem na procjene tih događaja i načine suočavanja s njima možemo spriječiti negativne posljedice. Sudionici ovog istraživanja su u velikoj mjeri svjesni međuovisnosti posla kojeg obavljaju i njihovog psihičkog zdravlja te više od polovine smatra moguću razgovor s psihologom korisnim. Vidjeli smo da upravo socijalna podrška predstavlja zaštitni faktor u spomenutoj međuovisnosti te da njezin izostanak povećava rizik od negativnih ishoda. Iz toga slijedi važnost podržavajućih odnosa s kolegama na poslu i s nadređenima, a i onih obiteljskih. U nedostatku takvih odnosa neophodno je omogućiti dostupnost psihološke podrške od strane nadležnih institucija.

## LITERATURA References

1. Ajduković, M., 2000: *Krizni događaji i kriza kao psihičko stanje*. In: L. Arambašić (eds.), *Psihološke krizne intervencije*. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, p. 11-31.
2. Amirkhan, J. i Auyeung, B., 2007: *Coping with stress across the lifespan: Absolute vs. relative changes in strategy*. *Journal of Applied Developmental Psychology*, Vol 28, No 4, p 298-317.
3. Arambašić, L., 1996: *Stres i trauma*. In: M. Ajduković i D. Ajduković (eds.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, p. 11-19.
4. Arambašić, L., 2003: *Stres i suočavanje – teorijski modeli i njihove implikacije za problem nezaposlenosti*. *Suvremena psihologija*, Vol 6, No1, p 103-127.
5. Bonanno, G. A., Galea, S., Bucchiarelli, A. i Vlahov, D., 2007: *What predicts psychological resilience after disaster? The role of demographics, resources, and life stress*. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol 75, No 5, p 671-682.
6. Davidson, G. C. i Neale, J.M., 1999: *Psihologija abnormalnog doživljavanja i ponašanja*. Naklada Slap, Jastrebarsko, p. 219-259.
7. Folnegović-Šmalc, V., 2000: *Epidemiologija posttraumatskog stresnog poremećaja*. In: R. Gregurek i E. Klain (eds.), *Posttraumatski stresni poremećaj – hrvatska iskustva*. Medicinska naklada, Zagreb, p. 29-40.
8. Hudek-Knežević, J. i Kardum, I., 2005: *Stres i tjelesno zdravlje*. Naklada Slap, Jastrebarsko, p. 114-189, 245-287.
9. McLeod, J., 2002: *Pate li vatrogasci od stresa?*. In: J. Hartley i A. Branthwaite (eds.), *Psiholog u praksi*. Naklada Slap, Jastrebarsko, p. 223-242.
10. Nydegger, R., Nydegger, L. i Basile, F., 2011: *Post-traumatic stress disorder and coping among career professional firefighters*. *American Journal of Health Sciences*, Vol 2, No1, p 11-20.